

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) PADANGSARI, BANYUMANIK, SEMARANG**

Oleh:

Noviana Anjani P, Nina Widowati, Susi Sulandari

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*Health center represent one of the public organization structure giving service in health area to common society that is Social Health Center. Health center is a health facility assigned to deal with the issue for public health in sub district. This study aims to find out and get a clear picture about the quality of services provided by Public Health Care of Padangsari. Type used is descriptive qualitative view of the five dimensions of service. the results showed of the five dimensions of health care quality assessment showed value unfavorable. It is evident from the results of the ynterviews show that the dimension. To inprove the quality of health care, public health centers should consider Padangsari service user satisfaction.*

*Keyword: Public Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Salah satu bentuk organisasi publik yang memberikan pelayanan di

bidang kesehatan kepada masyarakat umum yaitu Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang diperbantukan untuk menangani persoalan di bidang kesehatan bagi masyarakat di tingkat kecamatan-kecamatan dan klinik-klinik kesehatan.

Dengan adanya prosedur yang telah ditetapkan, kepuasan masyarakat akan pelayanan di Puskesmas Padangsari

dapat terpenuhi. Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang telah penulis lakukan bulan Maret 2011 menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan masih belum sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa hal antara lain; sarana dan prasarana di Puskesmas Padangsari belum memadai karena masih minimnya lahan parkir dengan kondisi yang kurang baik yaitu tidak ada kanopi. Kemudian dilihat dari segi jaminan bahwa kesopanan dan keramahan petugas saat menangani pasien di loket masih kurang. Beberapa pasien masih belum faham cara menggunakan Mesin Nomor Urut (*Queuing Machine*), dengan adanya mesin tersebut seharusnya tidak menghambat penanganan pasien. Petugas Puskesmas Padangsari tidak bersikap sopan dan ramah terhadap pasien, sebagai contohnya ada seorang pasien yang berprofesi sebagai pembantu rumah tangga. Pasien itu datang ke Puskesmas untuk berobat, kemudian pasien tersebut bertanya kepada petugas loket tentang prosedur pendaftaran. Petugas loket meminta KTP sebagai syarat pendaftarannya, akan tetapi wanita tersebut tidak mempunyai KTP sehingga wanita tersebut tidak mendapatkan pelayanan yang optimal dari petugas loket.

Dari contoh di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal dan masih memandang status derajat. Pasien juga banyak yang mengeluh karena harus menunggu lebih dari tujuh menit untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan apa yang tertulis di Prosedur Pelayanan bahwa waktu tunggu di loket selama lima menit. Pada tahap prosedur dan persyaratan suatu pelayanan harusnya ada kejelasan informasi baik dari petugas maupun media yang

digunakan, namun di Puskesmas Padangsari petugas tidak menyampaikan informasi secara jelas kepada pasien.

## **TUJUAN**

- i. Mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS)
- ii. Untuk mengetahui dimensi-dimensi pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) yang diduga menjadi penghambat kualitas pelayanan kesehatan pada pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS)

## **B. METODE**

### **i. Desain Penelitian**

Pendekatan ini menggunakan pendekatan fenomenologis. Pendekatan ini dipilih karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami secara lebih mendalam fenomena yang dijadikan penelitian yaitu tentang Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Padangsari Kecamatan Banyumanik. Design penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian Deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif karena bertujuan untuk mengetahui terjadinya suatu aspek atau fenomena sosial tertentu dan mendeskripsikan fenomena tersebut. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat gambaran atau lukisan, secara sistematis, faktual dan akurat suatu fakta, sifat serta fenomena yang diselidiki.

### **ii. Situs Penelitian**

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat Padangsari Kecamatan Banyumanik, sehingga lokasi yang diambil adalah berdasarkan wilayah kerja administrasi yang dalam hal ini dilakukan di Puskesmas Padangsari

Kecamatan Banyumanik dengan unit analisis adalah elemen-elemen yang terkait pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Padangsari Kecamatan Banyumanik

### iii. Informan Penelitian

Adapun pemilihan informan atas dasar teknik *Accidental Sampling*, yaitu metode yang prosesnya dilakukan dengan cara memilih responden yang kebetulan dijumpai & bila dipandang peneliti yang dijumpai itu cocok sebagai sumber data hingga jumlah yang diinginkan terpenuhi.

### iv. Sumber Data

Jika dilihat dari jenisnya, maka kita dapat membedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder:

- a) Data Primer: data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan di Puskesmas Padangsari, Banyumanik, Semarang.
- b) Data Sekunder: data yang dibutuhkan untuk melengkapi dan menumpang data primer dalam penelitian ini.

### v. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menambah perolehan data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a) *Interview* atau wawancara
- b) *Observasi*
- c) Analisis dokumen atau studi pustaka

### vi. Analisis dan Interpretasi Data

Teknis analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengkoordinasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satu uraian data.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984) aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan (dalam Sugiyono, 2009:246).

- a) Reduksi data
- b) Penyajian data
- c) Penarikan Kesimpulan dan verifikasi

## PEMBAHASAN

### A. HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini, fenomena difokuskan pada dimensi-dimensi pelayanan yang ada dalam suatu organisasi pemerintah penyedia jasa layanan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Dimensi-dimensi pelayanan yang dipilih dan disesuaikan dengan jenis pelayanan PUSKESMAS yaitu, bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsivitas*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Bukti langsung (*tangibles*) dapat diukur dari sarana dan prasarana Puskesmas Padangsari yaitu kenyamanan lahan parkir dan ruang tunggu pasien. Sarana dan prasarana Puskesmas Padangsari belum memadai, misalnya sarana lahan parkir. Kenyamanan lahan parkir belum memadai karena tidak terdapat atap (kanopi). Pasien banyak yang tidak mendapatkan tempat parkir, jadi banyak yang parkir dilahan yang seharusnya bukan untuk tempat parkir. Tingkat kenyamanan ruang tunggu sudah bagus sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standart Pelayanan.

Kehandalan petugas (*reliability*) dapat diukur dari prosedur pelayanan, ketepatan waktu, kedisiplinan petugas dan kemampuan pegawai. Tingkat kesesuaian prosedur pelayanan dengan pelayanan yang berlangsung sudah cukup sesuai sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pasien cukup baik. Kehandalan pegawai dalam kemampuan petugas

untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam melayani pasien di Puskesmas Padangsari kurang baik sepenuhnya sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Pegawai Puskesmas Padangsari dalam melayani pasien sudah cukup disiplin sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kemampuan pegawai Puskesmas Padangsari di dalam memberikan pelayanan kepada pasien cukup baik. Tapi dalam hal sikap penyampaian informasi kepada pasien kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kembali.

Daya Tanggap (*responsiveness*) dapat diukur dari mendengarkan keluhan pasien. Pegawai Puskesmas Padangsari sudah daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan jika pasien mengeluh tentang penyakitnya, pegawai langsung mendeteksi penyakitnya dan memberikan resep kepada pasien.

Jaminan (*assurance*) dapat diukur dari keadilan, keramahan dan kesopanan pegawai. Keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan. Karena dari keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas, masyarakat dapat mengetahui apakah petugas tersebut melakukan pelayanan sepenuh hati atau tidak. Dengan adanya hal demikian menjadi salah satu indikasi bahwa kualitas pelayanan khususnya mengenai keadilan dapat dikatakan baik tetapi keramahan dan kesopanan dari pegawai Puskesmas Padangsari belum maksimal. Pada saat memberikan pelayanan pegawai tidak memberikan 3S (senyum, sapa, salam), hal ini tidak sesuai dengan standart pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan kesehatan.

Empati (*empathy*) dapat diukur dari kejelasan informasi dan perhatian pribadi. Komunikasi saat melakukan pelayanan yang disampaikan oleh pegawai dan penggunaan bahasa kurang jelas. Namun syarat dalam melengkapi pendaftaran Puskesmas Padangsari belum disampaikan oleh pegawai. Pegawai menjawab hanya ketika ditanyakan langsung oleh pasien sehingga tidak semua pasien bisa langsung mendaftarkan diri, karena persyaratan yang belum lengkap. Perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai Puskesmas sudah dimiliki oleh setiap pegawai-pegawai Puskesmas Padangsari, oleh karena itu perlu ditingkat kembali. Jika setiap pasien mendapatkan perhatian pribadi maka pasien akan merasa senang sudah dilayani pegawai dengan optimal.

Sikap pegawai yang kurang informatif dalam penyampaian informasi tentang syarat yang diajukan dikarenakan ketidakjelasan pasien terhadap persyaratan yang harus dibawa secara keseluruhan dan kurang mendapatkan respon yang baik saat syarat belum terpenuhi seluruhnya. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, hambatan tersebut perlu untuk diminimalkan.

Pelayanan Puskesmas Padangsari yang terlalu birokratis dalam memberikan pelayanan kepada pasien baru dan ia ingin mendaftarkan menjadi pasien di Puskesmas Padangsari. Hal ini dapat memperlambat pelayanan kepada pasien. Seharusnya pegawai tersebut bisa membantu pasien dan tidak membiarkan pasien dalam ketidakpastian pelayanan. Dapat dikatakan birokrasi di Puskesmas Padangsari masih perlu ditingkatkan lagi kualitasnya agar memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

## B. ANALISIS

Pada penelitian ini, fenomena difokuskan pada dimensi-dimensi pelayanan yang ada dalam suatu organisasi pemerintah penyedia jasa layanan untuk melihat bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Dimensi-dimensi pelayanan yang dipilih dan disesuaikan dengan jenis pelayanan Puskesmas yaitu, mengenai bukti langsung, kehandalan pegawai, daya tanggap, jaminan dan empati.

### 1. Bukti langsung (*tangibles*)

Dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Padangsari fasilitas fisik merupakan aspek yang penting untuk mendukung kelancaran pelayanan. Salah satu Fasilitas fisik yang belum memadai adalah lahan parkir sehingga pegawai Puskesmas Padangsari perlu ditingkatkan kembali.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa narasumber dan observasi non partisipasi peneliti di lapangan maka diperoleh hasil bahwa dalam hal kenyamanan lahan parkir masih harus ditingkatkan lagi. Seperti penambahan kanopi (atap) di lahan parkir untuk kenyamanan pasien, Pasien banyak yang tidak mendapatkan tempat parkir, jadi banyak yang parkir dilahan yang seharusnya bukan untuk tempat parkir. Contohnya: banyak pasien yang menempatkan motor dan mobilnya di pinggir jalan, hal tersebut akan menyebabkan kemacetan di jalan.

Penempatan lahan parkir strategis karena dapat dijangkau pasien dengan mudah. Selain itu Puskesmas Padangsari mempunyai petugas parkir agar motor-motor tertata dengan rapi.

Kondisi ruang tunggu yang nyaman merupakan harapan setiap pengakses pelayanan termasuk di Puskesmas Padangsari. Dengan kondisi

ruang tunggu yang nyaman, masyarakat akan merasa nyaman saat mereka memperoleh pelayanan.

Pegawai Puskesmas Padangsari telah menyediakan fasilitas tempat duduk agar pasien dengan nyaman mengantri panggilan dari petugas. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Padangsari sesuai dengan kenyamanan pasien sehingga pasien tidak ada yang berdiri saat menunggu antrian.

### 2. Kehandalan Pegawai (*Reliability*)

Pada prosedur pelayanan tersebut terlihat tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses pelayanan kesehatan terhadap pasien. Sejauh ini prosedur pelayanan di PUSKESMAS Padangsari sudah sesuai dengan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pasien sehingga pelayanan yang diberikan sudah baik.

Pada prosedur pelayanan di Puskesmas Padangsari tercantum waktu penyelesaian pendaftaran pasien selama 5 menit. Namun pada kenyataan hal tersebut belum dapat terlaksana dengan baik. Terbukti bahwa pasien seringkali menunggu di loket 1 selama 30menit.

Kedisiplinan petugas dalam pelayanan yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan proses pelayanan. Dengan kedisiplinan petugas yang baik akan mempengaruhi waktu dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin efektif dan efisien.

Kedisiplinan petugas dalam pelayanan yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kedisiplinan

merupakan hal yang penting dalam penyelenggaraan proses pelayanan. Dengan kedisiplinan petugas yang baik akan mempengaruhi waktu dalam proses pemberian pelayanan kepada pasien sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin efektif dan efisien.

### 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Tingkat responsivitas atau daya tanggap pegawai Puskesmas Padangsari masih rendah. Petugas langsung menanggapi dengan baik, keluhan tersebut dengan kembali menjelaskan pemakaian obat yang diberikan pegawai kepada pasien, sehingga pasien tersebut merasa terpuaskan. Pegawai Puskesmas Padangsari sudah tanggap dalam memberikan pelayanan. Pegawai Puskesmas Padangsari selalu mendengarkan keluhan pasien yang sedang berobat.

### 4. Jaminan ((*Assurance*))

Keadilan yang diberikan petugas pelayanan sudah baik dengan cara memberi pelayanan sesuai dengan nomor antrian sehingga para pasien merasa puas dan nyaman. Mereka merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas. Keramahan dan kesopanan pegawai Puskesmas Padangsari kurang maksimal karena di dalam standar pelayanan harus memberikan 3S (senyum, sapa, salam) tetapi pegawai Puskesmas Padangsari tidak memberikan 3S (senyum, sapa, salam).

### 5. Empati (*Empathy*)

Komunikasi saat melakukan pelayanan yang disampaikan oleh pegawai Puskesmas Padangsari dan penggunaan bahasa cukup jelas. Namun pada saat memberikan kartu berobat, pegawai tidak menjelaskan informasi lagi kepada pasien. Pegawai hanya diam dan

mengabaikan pasiennya, kemudian pasien tersebut bertanya kepada pasien yang lain

Perhatian pribadi dalam hal ini adalah kesadaran diri pegawai untuk berempati kepada pasien yang mengalami kesulitan dalam berobat. Menurut pendapat pasien petugas Puskesmas Padangsari cukup memperhatikan pasien, jika pasien mengeluh tentang penyakitnya. Petugas Puskesmas Padangsari langsung memberikan resep obat dan pasien mengambil obat itu di apotik Puskesmas Padangsari.

### ➤ Faktor Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padangsari, Banyumanik, Semarang

1. Sikap pegawai yang kurang informatif dalam penyampaian informasi tentang syarat berobat di Puskesmas Padangsari. Pasien seringkali bolak-balik karena berkas yang dibawa belum lengkap secara keseluruhan.

2. Sikap pegawai yang kurang birokratis dalam melayani pasien masih berbelit. Ada salah satu pasien baru dan ia ingin mendaftarkan menjadi pasien di Puskesmas Padangsari. Petugas yang ditanya tidak bisa berbuat banyak dengan alasan menunggu pegawai lainnya yang menangani kartu berobat.

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Padangsari, secara umum pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Padangsari belum berlangsung dengan baik karena masih ada 4 dimensi yang dikatakan kurang baik, antara lain: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan petugas (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan

tersebut dijabarkan ke dalam setiap dimensi, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Sarana dan prasarana Puskesmas Padangsari masih **kurang lengkap**, karena pada lahan parkir tidak terdapat atap (kanopi). Hal ini dapat memperlambat pelayanan kepada pasien. Tingkat kenyamanan ruang tunggu sudah bagus sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan Standart Pelayanan.

2. Keadilan petugas (*reliability*)

Tingkat kesesuaian prosedur pelayanan dengan pelayanan yang berlangsung sudah cukup sesuai sehingga penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pasien cukup baik. Keadilan pegawai dalam kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam melayani pasien di Puskesmas Padangsari **kurang baik** sepenuhnya sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Pegawai Puskesmas Padangsari dalam melayani pasien sudah cukup disiplin sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kemampuan pegawai Puskesmas Padangsari di dalam memberikan pelayanan kepada pasien cukup baik. Tapi, dalam hal sikap penyampaian informasi kepada pemohon kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan kembali.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Pegawai Puskesmas Padangsari **sudah tanggap** dalam memberikan pelayanan. Hal ini dibuktikan jika pasien mengeluh tentang penyakitnya, pegawai langsung mendeteksi penyakitnya dan memberikan resep kepada pasien.

4. Jaminan (*assurance*)

Keadilan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan merupakan hal penting dalam melakukan pelayanan. Dengan adanya hal demikian menjadi salah satu indikasi bahwa kualitas pelayanan khususnya mengenai keadilan dapat dikatakan baik tetapi keramahan dan kesopanan dari pegawai Puskesmas Padangsari **belum maksimal**. Pada saat memberikan pelayanan pegawai tidak memberikan 3S (senyum, sapa, salam), hal ini tidak sesuai dengan standart pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan kesehatan

5. Empati (*empathy*)

Komunikasi saat melakukan pelayanan yang disampaikan oleh pegawai dan penggunaan bahasa **kurang jelas**. Perhatian pribadi yang diberikan oleh pegawai Puskesmas **sudah dimiliki** oleh setiap pegawai-pegawai Puskesmas Padangsari, oleh karena itu perlu ditingkatkan kembali. Jika setiap pasien mendapatkan perhatian pribadi maka pasien akan merasa senang sudah dilayani pegawai dengan optimal.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dimensi pelayanan yang menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan Puskesmas Padangsari yaitu:

1. Birokratis

Pelayanan di Puskesmas Padangsari **terlalu birokratis**, proses pelayanan masih berbelit-belit, sehingga ketepatan waktu penyelesaian pasien yang berobat tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, bahkan seringkali memakan waktu cukup lama.

2. Kurang informatif

Informasi pelayanan **kurang informatif**, baik penyampaian informasi dari petugas maupun media informasi yang digunakan. Petugas puskesmas kurang jelas dalam menyampaikan

informasi kepada pasien padahal informasi tersebut juga tidak tertulis atau tergambarkan secara jelas di banner, diantaranya informasi mengenai persyaratan pendaftaran dan alur atau mekanisme pelayanan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dipaparkan sebelumnya, saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini:

### **1. Bukti langsung (*tangibles*)**

Kenyamanan Lahan Parkir: Pegawai Puskesmas Padangsari diharapkan lebih memperhatikan fasilitas lahan parkir antara lain memperluas lahan parkir dan memasang kanopi diatasnya supaya lahan parkir menjadi teduh dan nyaman. Hal ini dikarenakan fasilitas kenyamanan lahan parkir merupakan salah satu standart pelayanan yang harus disediakan pegawai Puskesmas.

### **2. Kehandalan petugas (*reliability*)**

Ketepatan waktu penyelesaian pasien: Pegawai Puskesmas Padangsari hendaknya perlu ada penambahan SDM alangkah baiknya jika pelayanan bagian pendaftaran di loket 1 dibagi menjadi 3 unit sehingga meminimalisir jumlah antrian.

### **3. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Daya tanggap pegawai Puskesmas Padangsari dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik sehingga tetap dipertahankan dan harus lebih ditingkatkan kembali agar terciptanya pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

### **4. Jaminan (*assurance*)**

Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani pasien kurang baik. Pegawai Puskesmas Padangsari hendaknya memberikan 3S (senyum, sapa, salam) dan senantiasa bersikap sopan dan ramah sesuai etika yang baik

kepada pasien yang berkunjung, karena kesopanan dan keramahan petugas merupakan salah satu standart pelayanan yang harus diberikan pegawai kepada pasien.

### **5. Empati (*empathy*)**

Pegawai Puskesmas harus berusaha memberikan informasi yang menunjang pelayanan secara lengkap dan jelas kepada pasien supaya pasien dapat memahami tanpa harus menanyakan kembali apa yang mereka butuhkan. Alangkah baiknya jika ada pegawai yang bertugas khusus di bagian informasi sehingga pasien bisa menanyakan dan mendapatkan informasi langsung di bagian loket informasi tanpa bertanya lagi di bagian yang lain

## **Daftar Pustaka**

- Azwar, Azrul. 1999. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Binarupa Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Manajemen Pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta: PT Gajah Mada Press.
- Gazpersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Puskata Utama
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN



- Moenir, H.A.S. 2006. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong & Lexy J. 2002. ***Metode Penelitian Kualitatif***. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Hadari. 1995. ***Metodologi Penelitian Sosial***. Yogyakarta: Gajah Mada Press
- Ratminto, dkk. 2010. ***Manajemen Pelayanan***. Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar
- Sarwono, Jonathan. 2006. ***Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif***. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1989. ***Metode Penelitian Survei***. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2009. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***. Bandung: Alfabeta
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. ***Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan***. Yogyakarta : PT. Sinergi Publishing.
- tono, Fandy, Anastasia Diana. 2000. ***Total Quality Management***. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Y. Warella. 1997. ***Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik***. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro